Manual Assistência Técnica Construção - Linha Material de Construção

Este manual deverá ser consultado permanentemente e sempre que houver dúvidas. Ele é de uso e propriedade exclusiva da Certel. Portanto, não deverá sair de dentro da empresa nem o seu conteúdo comentado com outras pessoas.

Sumário:

1.ACRILDOMOS ARTEFATOS DE ACRILICO

No caso de defeito de algum dos produtos da linha ACRILDOMOS , Dentro do prazo de um (01) ano, o cliente leva até a loja ou contata diretamente o representante RICARDO WERLE, pelo e-mail ou telefone ricardowerle@conpasul.com.br - 51 37201101 , que ou representante ou fábrica estará recolhendo na loja encaminhando até a fábrica, consertando o produto e posteriormente devolvendo até a loja/cliente. Fora deste procedimento passa a ser responsabilidade do gerente da loja, salvo de anterior autorização do setor de compras ou representante, ambos por e-mail para registro, diferente disto não será aceito na matriz retornando assim para a loja.

1.1 Aliança Metalurgica Ltda. (211933)

No momento da reclamação de defeito de algum produto Aliança, verificar se esta dentro do prazo de 01 ano de garantia, caso sim, imediatamente trocar para cliente e encaminhar para a matriz com guia de troca e NF de transferência 145. Sempre na embalagem nova. Fora deste procedimento passa a ser responsabilidade do gerente da loja, salvo de anterior autorização do setor de compras ou representante, ambos por e-mail para registro, diferente disto não será aceito na matriz retornando assim para a loja.

1.2 Amanco Brasil Ltda. (214135)

No momento de algum produto da linha Amanco apresentar entrar em contato com o representante SR. Daniel pelo e-mail: daniel.amanco@uol.com.br, informando o defeito do produto, que posteriormente o mesmo estará retornando e informando o que deverá ser feito ou como deverá ser procedido. 50 anos de garantia para defeitos de fabricação, isento de produto mal instalado. A partir do momento que o representante autorizar a troca, mandar para matriz com guia de troca. Solicitar senha no setor de assistencia. Fora deste procedimento passa a ser responsabilidade do gerente da loja, salvo de anterior autorização do setor de compras ou representante, ambos por e-mail para registro, diferente disto não será aceito na matriz retornando assim para a loja.

1.3 - Astra S.A Ind. e Com. (211709)

Para todos os produtos da linha ASTRA, um ano de garantia, caso o produto venha a apresentar defeito, solicitamos que seja feita a troca para o cliente e posteriormente encaminhado para a matriz com guia de troca.

1.4 - Black & Decker – Itapevi - (216866) / Black & Decker do Brasil Ltda (210012)

Produtos da linha Black & Decker ou Dewalt, todos tem um ano de garantia. Trocas de produto somente nos 07 dias, após isso deverão ser encaminhadas para a matriz com guia de conserto de cliente e NF de transferência, sempre acompanhando a NF de compra do cliente. Produto deverá vir devidamente embalado para não causar maior transtorno no caso de batida ou arranhão. Fora deste procedimento passa a ser responsabilidade do gerente da loja, salvo de anterior autorização do setor de compras ou representante, ambos por e-mail para registro, diferente disto não será aceito na matriz retornando assim para a loja.

1.5 - Botafogo 31 Utilidades de Lazer Ltda. (216507)

Quando for problema de fabricação é troca imediata para o cliente, mas sempre que houver casos favor ligar para o setor de compras falar com Paulo ou no setor de assistencia, com Marcos ou Fernando. Após autorizado a troca, entregar produto novo para o cliente e encaminhar o com defeito para a matriz com NF de troca. Autorização com setor de compras ou assistência técnica. Fora deste procedimento passa a ser responsabilidade do gerente da loja, salvo de anterior autorização do setor de compras ou representante, ambos por e-mail para registro, diferente disto não será aceito na matriz retornando assim para a loja.

1.6 - Contruções Eletricas Ltda. (210185)

Produtos:

28975 MOTO ESMERIL MON.1/2CV 24000 84603900
308699 MOTO ESMERIL 368 C/LIXA DISCO C/CX 22005
308698 MOTO ESMERIL 368 C/LIXA CINTA C/CX 22004
308700 MOTO ESMERIL POLITRIZ C/CX.ACES.22006
313500 MOTO ESMERIL TRIF.1CV 14006

Caso algum produto descrito acima venha a dar defeito, dentro dos 07 dias é trocado para cliente, após encaminhar para posto autorizado mais próximo de sua cidade.

BENTO GONÇALVES **BUFFON ELETROMOTORES** Rua: Visconde de São Gabriel,565 Bairro:Cidade Alta Cep: 95700-000 Fone: (54) 3454-5145 / 3451-46 55 Contato: Vanderlei E-mail: buffon@buffon.srv.br	**CAMAQUÃ** **COMÉRCIO CENTENO LTDA.** Rua Professora Luiza Maraninchi, 800 Cep:96180-000 Fone / Fax: (51) 3671-4477 / 3671 4448 Contato: Lauro	**CARAZINHO** **PENZ MANUTENÇÃO LTDA.** Rua: Cristovão Colombo, 235 Bairro: São Pedro Cep: 99500-000 Fone/ Fax: (54) 3331 1523 / 3331 1033 Contato: Elódio e-mail:fernandapenz@ciinet.com.br
CAXIAS DO SUL **MAGELB** Rua Rubem Bento Alves, 7758 Bairro: Cinqüentenário Cep: 95099-100 Fone/ Fax: (54) 3226-1455 Contato: Fernando e-mail: magelb@terra.com.br	**ERECHIM** **REFRIGERAÇÃO AKI PEÇAS** Rua Passo Fundo,215 Bairro: Centro Cep:99700-000 Fone/Fax:(54) 3522 3350 /3522 2587 Contato: Marcelo e-mail: refrigeracaoakipecas@ig.com.br	**FARROUPILHA** **MGR PEÇAS LTDA.** Rua: Armiro Antônio Palavro, 379 Bairro: Cruzeiro Cep: 95180-000 Fone: (54) 3268-2756 Celular: (54) 9975 5605 Contato: Valdir
IBIRUBÁ **TIBICA MOTORES** Rua Mérito, 951 Bairro: Planalto Cep:98200-000 Fone / Fax: (54) 3324-1950 Contato: Paulo e-mail : tibicamotores@terra.com.br	**IJUI** **ELETRO TECNICA COSSETIN** Av. 21 de Abril,997 Bairro:Osvaldo Aranha Cep:98700-000 Fone / Fax: (55) 3332 6218 Contato:Valmir e-mail : dcossetin@bol.com.br	**IMBÉ** **ADALBERTO FRANCISCO CARNEIRO.** Av. Paraguassú, 1598 Bairro: Harmonia Cep:95625-000 Fone: (51)3683 2852 Contato: Adalberto
LAJEADO **ELETROVALE EQUIPAMENTOS MATERIAL ELÉTRICO LTDA** Av. Benjamim Constant, 2684 Bairro: Florestal Cep45900-000 Fone: (51)3714-1177 Contato: Cesar E-mail: eletrovale@irel.com.br	**MARAU** **ELETRO MECÂNICA PICOLI LTDA.** Av. Barão do Rio Branco, 954 Bairro: Centro Cep: 99150-000 Fone / Fax: (54) 3342 2499 / 3342 6882 Contato: João E-mai: piccoli@rgsi.com.br	**MONTENEGRO** **AUTO ELÉTRICA SERAFIM LTDA.** Rua Ramiro Barcelos, 2907 Cep:95780-000 Fone: (51)3632 1099 / 3632 4252 Contato:Silvio
NOVO HAMBURGO **ELETRICA RIO BRANCO.** Rua 25 de Julho, 378	**PASSO FUNDO** **ELETRO MECÂNICA ALMEIDA LTDA.**	**ELETROSERRAS** Rua: Minas Gerais,1220 Bairro: Lucas Araújo

Bairro:Rio Branco
Cep:93310-250
Fone/Fax: (51)3593 5978 / 3593 7486
Contato: Gilberto / Graziela
E-mail: eletrica@sinos.net

Rua General Canabarro, 654
Bairro:Centro
Cep:99010-190
Fone :(54) 3313-1577 / 3313 1377
Fax: (54) 3045 5377
Contato: Claudete

Cep: 99072-160
Fone / Fax: (54) 3313 1885
Contato: André
E-mail: eletroserras@zipmail.com.br

PELOTAS
MAURICIO DA SILVA BUTTOW - ME
Rua Santos Dumont, 311
Bairro: Centro
Cep:96020-380
Fone: (53) 3229-2643
Contato: Maurício/Adriana
e-mail: buttow@bol.com.br

TRAMANDAÍ
ELÉTRICA CATARINENSE.
Av. Fernandes Bastes, 1112
Cep:95590-000
Fone: (51) 3661-3235
Contato: Fátima

SANTA CRUZ DO SUL
ASTRO
Rua Felipe Jacobos, 27
Bairro: Centro
Cep:96840-110
Fone: (51) 3713-2395
Contato: Helena

SANTA MARIA
BRASOX OXIGÊNIO IND.E COM. LTDA
Rua Almirante Barroso, 50
Bairro:São João Batista
Cep:97040-030
Fone: (55) 3221 7164
Contato: Lauro

SANTA ROSA
SOLDAS ROSENSE LTDA
Rua Nolar Kruel, 180
Bairro:Centro
Cep:98900-000
Fone: (55) 3512-3981
Contato: José / Vilmar
E-mail: soldasrosense@uol.com.br

TAPEJARA
REFRIGERAÇÃO BARIZON
Rua Santo Canali, 580
Bairro:Centro
Cep:99950-000
Fone:(54) 3344-1012
Contato: Arlindo
E-mail: barizon@netvisual.com.br

1.7 - Expambox Industria de Mobiliario Ltda. (216537)

Toda vez que algum produto abaixo de defeito e estiver no prazo de garantia que é de um ano, trocar para cliente e mandar como estoque para a matriz que fizemos devolução para o fornecedor posteriormente:

326206	KIT A.BANH.EXPAMBOX 6PÇ ABS ALUM.MACICO	76152000
326214	GRELHA EXPAMBOX 15X15 QUAD.INOX C/FECHO	
326208	ESPELHEIRA EXPAMBOX PORTATIL BRANCO	
326216	GRELHA EXPAMBOX 10X10 QUAD.INOX C/FECHO	73259990
326210	LIXEIRA EXPAMBOX BRANCO	39249000
326217	GRELHA EXPAMBOX 10X10 REN.INOX C/FECHO	
326215	GRELHA EXPAMBOX 15X15 RED.INOX C/FECHO	
326209	LIXEIRA EXPAMBOX AZUL TRANSLUCIDO	
326212	LIXEIRA EXPAMBOX BEGE MARMORE	
326240	DUCHA EXPAMBOX REDONDO C/TUBO ART.	
326213	LIXEIRA EXPAMBOX CINZA PRATA	
326211	LIXEIRA EXPAMBOX BONE	

2.0 - BOTEGA ELETRONICA LTDA. (211580) (*Duchas Thermo System*)

Para duchas Thermo System, troca para cliente somente nos 07 dias, após deverá ser encaminhado para alguma das assistencia da listagem abaixo:

RIO GRANDE DO SUL

Alegrete	Zampej Assist. de Pçs. e Repr. Ltda	Av. Assis Brasil,336	Cidade Alta	(55) 3422-2884
Bagé	Mega Centro Elétrico	Av. Santa Tecla, 598	Getúlio Vargas	(53) 3247-2059
Bento Gonçalves	Eletro Quase Tudo Ltda	Rua Santa Rosa , 246 Sala A	Maria Gorete	(54) 3454-5015
Brochier	Elétrica Refrigeração Brochier	Rua Irmãos Brochier,39	Centro	(51) 3697-1121
Canela	Comercial Elétrica Canelense	Rua José Joaquim Velho,157	Centro	(54) 3282-1691
Canguçu	JF Corintia	Rua Professor André Puente, 207	Centro	(53) 3252-1377
Camaquã	Clarão	Rua Bento Gonçalves, 577	Centro	(51) 3692-1263
Campo Bom	Zini e Zini	Avenida Brasil,2415	Centro	(51) 3597-3997
Carlos Barbosa	Onofre Eletromotores	Rua Buarque de Macedo, 2239	Navegantes	(54) 3461-4266
Carazinho	Refrigeração Castor Ltda	Av. São Bento , 329	Glória	(54) 3331-5094
Caxias do Sul	Cilux Com.Mat.Eletr.Ltda	Rua Isidoro Moretto, 1561	Pio X	(54) 3223-9818
Dois Irmãos	A Blume Eletro Mecânica	Av. 25 de Julho , 1201	Centro	(51) 3564-2128
Dom Pedrito	Eletro Silva	Rua Bezzera de Menezes, 3218	Getúlio Vargas	(53) 3243-8910
Erechim	Carbonera Serviços	Avenida Mauricio Cardoso, 231	Centro	(54) 3519-5031
Farroupilha	Demo Materiais Eletricos ltda	Av. Domenico Finn, 1481	Medianeira	(54) 3261-5648
Flores da Cunha	Eletrônica Multimarcas	Rua Dr. Montaury, 1105 sl. 01	Aparecida	(54) 3292-2625
Gravatai	SOS torneiras	Rua Dorival Candido luz de Oliveira, 1050 Lj 06	Cohab C	(51) 3043-2223
Gravatai	Eletro Mecânica União	Rua Rubem Berta, 90	Centro	(51) 3488-2509
Igrejinha	Ferragem kaefer	Rua Sete de Setembro , 793	Bom Pastor	(51) 3545-1350
Ivoti	Eletrônica VF	Rua São Leopoldo, 634	Brasilia	(51) 3563-7534
Jaguarão	Casa Santos Mat. de Constr.	Rua Julio de Castilhos, 550	Centro	(53) 3261-1522
Lagoa Vermelha	Refrigeração Hoffelder	Av. Afonso Pena, 318	Centro	(54) 3358-2003
Lajeado	Comercial Elétrica Florestal Ltda	Rua Duque de Caxias, 1090	Florestal	(51) 3714-4166
Montenegro	Ferragem Schenkel	Rua Buarque de Macedo, 401	Centro	(51) 3362-1332
Novo Hamburgo	Bortolaci Com. de Torneiras Ltda	Rua 25 de Julho , 741	Rio Branco	(51) 3594-2250
Passo Fundo	Eletro ACB	Rua Independência, 235	Centro	(54) 3581-3013
Pelotas	Erminio Materiais Elétricos	Rua Andrade Neves, 1390	Centro	(53) 3227-0389
Pelotas	Casa do Encanador	Rua Marechal Deodoro, 814	Centro	(53) 3225-3166
Picada Café	Fenner Instaladora Elétricas	Rua Vicente Prieto,09	Centro	(54) 3285-1768
Piratini	Javier Horácio	Rua Dr. Jose Afonso Gaizzer, 938	Santa Izabel	(53) 3257-2631
Portão	LMS Materiais Elétricos	Estrada RS 240, 2515 - Sala 01	Portão Velho	(51) 3562-1575
Porto Alegre	OPJ Instalações Elétricas	Av. Protásio Alves,4167 loja 01	Petrópolis	(51) 3387-1314
Porto Alegre	Ferragem Modelo Ltda	Rua Gomes de Carvalho , 490	Pás das Pedras	(51) 3018-1547
Porto Alegre	Seleta Assist.Técnica Ltda	Trav. Americo Silveira, 445 Lj.02	Cristo Redentor	(51) 3348-1522
Porto Alegre	Ferragem Brasil Novo	Av. Baltazar de Oliveira Garcia, 3015	Jardim Leopoldina	(51) 3347-1442
Porto Alegre	Severinho	Rua Pinto Bandeiras, 485	Centro	(51) 3012-4512
Rio Grande	Mano Ferragens	Rua Buarque de Macedo,174	Cidade Nova	(53) 3232-7603
Rolante	DLH Instalações	Av. Borges de Medeiros, 2529	Centro	(51) 3547-3351
Santa Cruz do Sul	M.C. Hidráulicos Ltda	Rua Tenente Coronel Brito, 801	Centro	(51) 3715-3039
Santa Maria	Casa dos Reparos	Avenida Rio Branco,382	Centro	(55) 3222-1319
Santa Maria	MAQ TEC Com. Pçs. e Serviços	Rua Coronel Niderauer, 1274	Centro	(55) 3223-6262
Santana do Livramento	Chama Azul	Rua Duque de Caxias,1624	Centro	(55) 3241-1034
Sto. Antônio da Patrulha	Eletro Silvio	Rua Santo Antonio,489	Centro	(51) 3662-3376
Santo Cristo	Luzitel e Cia	Rua Dom Pedro II, 1860	Centro	(55) 3541-1884
Santo Cristo	L.S.J Eletrônica Ltda	Rua Dom Pedro II, 1596	Centro	(55) 3541-1675
Sta. Vitória do Palmar	JN Materiais de Construção	Rua Bento Gonçalves, 2333	Centro	(53) 3263-5182
Santa Rosa	Eletro Nitsche	Rua Santa Rosa , 1416	Centro	(55) 3511-4464
Santa Rosa	Pratica Materiais Elétricos	Rua Borges Fortes, 593	Centro	(55) 3511-1643
São Borja	Eletro Medina	Rua Eurico Batista da Silva ,564	Centro	(55) 3431-2083
São Leopoldo	Eletro Sinos	Rua Saldanha da Gama, 991	Centro	(51) 3592-1975
São Lourenço do Sul	Reponte Materiais Elétricos	Rua Julio de Castilhos, 1753	Centro	(53) 3251-3336
São Marcos	Ar Sandri	Rua Anselmo Sandri, 122	Centro	(54) 3291-2178
São Pedro da Serra	Casa São Pedro (Jaime Cornelius)	Avenida Duque de Caixias, 1635	Centro	(51) 3645-1094
Sapiranga	Comércio CF	Av Presidente Kennedy,603	Centro	(51) 3559-4767
Taquari	Elétrica Rambo	Osvaldo Aranha, 2441	Centro	(51) 8444-5251
Torres	Clínica do Eletrodoméstico	Rua Pedro Cincinato Borges, 97	Centro	(51) 3664-1003
Uruguaiana	R. A Rede Assist. Técnica	Av. Flores da Cunha, 1905	Centro	(55) 3411-4343
Vale Real	Eletroreal Ltda	Rua Aliança, 145	Centro	(51) 3637-7418
Viamão	Multitécnica Eletro Eletrônica	Av. Senador Salgado Filho, 9469	Centro	(51) 3485-6020

Procedimento passo a passo:

1- Solicitar a nota fiscal ou cupom fiscal do produto ao consumidor;
2- Verificar se a ducha correspondente à nota fiscal;
3- Caso não possua nota fiscal, verificar data e numeração do produto;
4- Comece verificando a resistência, pois poderá estar queimada ou mal encaixada, caso esteja queimada troque apenas a mesma;
5- Lembramos que a resistência possui noventa dias de garantia;
6- Caso não seja a resistência, se a loja possuir testador, teste antes de efetuar a troca, certificando que o produto realmente esta apresentando algum defeito;
7- **Depois de todas as possibilidades esgotadas e a ducha apresentar defeito, encaminhe a uma assistência técnica mais próxima ou se não houver, efetue a troca do produto para o consumidor na sua loja;**
8- Ao efetuar este procedimento pela loja, você devera trocar apenas a peça danificada, e o restante das peças novas acompanharão o produto em devolução para fábrica;

1. A peça que será devolvida para fábrica deverá estar devidamente identificada pela etiqueta fornecida pela fábrica, a mesma deverá ser preenchida no ato da troca;
2. As lojas que possuírem assistências técnicas em suas cidades deverão encaminhar os consumidores para a mesma, respeitando as normas estabelecidas no código de defesa do consumidor;

11- As duchas trocadas fora do prazo de garantia são de responsabilidade do lojista, salvo autorização prévia protocolada pela fábrica;
12- Serão rejeitadas pela fábrica as duchas devolvidas sem a devida identificação (etiqueta), fornecida pela fábrica, as mesmas poderão ser solicitadas ao representante / fábrica;
13- A garantia cobre somente os defeitos de fábrica.

Defeitos que a garantia não cobre:
1- Instalações com fiação e disjuntores mal dimensionados;
2- Instalações em alta pressão, sem redutor;
3- Rosca de ½ quebrada;
4- Quebra do produto por queda;
5- Troca de voltagem;
6- Violação do produto por parte do consumidor;
7- Instalações com plugs e tomadas.

COLOCAÇÃO DA ETIQUETA NOS PRODUTOS
Coloque a Etiqueta de Identificação devidamente preenchida na parte traseira do produto.
COLOCAÇÃO DA ETIQUETA NOS PRODUTOS

2.1 - Eletro Zagonel Ltda. (213623)

Garantia Zagonel:

- Garantia de 12 meses contra eventuais defeitos de fabricação, a partir da data de nota fiscal de compra;
- A garantia da resistência é de 90 dias;
- Para atendimento de Serviço Autorizado, é obrigatória a apresentação da nota fiscal de compra;
- As despesas de transporte para entrega e retirada dos aparelhos em garantia até os locais de Serviço Autorizado Zagonel, correrão por conta do proprietário;
- O Serviço Autorizado poderá cobrar do proprietário taxa de visita quando solicitado atendimento domiciliar.

A garantia não cobre:

- Queima de componentes e resistências por instalação diferente da recomendada pela fábrica;
- Instalação da Torneira em tensão elétrica (voltagem) diferente da indicada no produto;
- Peças que sofreram desgaste natural de uso;
- Quebra da rosca de conexão do cano da Torneira na rede hidráulica por excesso de força e/ou aperto na instalação;
- Danos causados por instalação e manutenção diferentes das recomendadas por este guia, por descargas atmosféricas ou falhas no fornecimento de energia;

PROPRIETÁRIO

Nome:______

End. (Rua/Av.):______

CEP:______ Cidade:______ UF:______

DADOS DA COMPRA

N.º da Nota Fiscal:______ Data da NF:___/___/___

Produto/Modelo:______

Revendedor:______ N.º de série:______

Listagem de autorizadas:

CENTRO
95.880-000 - Fone: 054 3282-1691
comercialeletrica@brturbo.com.br

CARLOS BARBOSA
ONOFRE ELETRO MOTORES LTDA
RUA BUARQUE MACEDO, 2239 -
NAVEGANTES
95.185-000 – Fone: 054 3461-4266

CAXIAS DO SUL
CILUX COM DE MAT ELÉTRICOS LTDA.
RUA ISIDORO MORETTO, 1561 - PIO X
95.034-080 - Fone: 054 3223-9818
cilux@ibest.com.br

CERRO LARGO
BUTTENBENDER MATERIAIS
ELÉTRICOS LTDA.
RUA NECO JANUARIO, 566 - CENTRO
97.900-000 - Fone: 055 3359-2062
buttenbender@via-rs.net

CRISSIUMAL
REBOBINADORA SCHEID LTDA.
RUA DO SEMINARIO, 52 - CENTRO
98.640-000 - Fone: 055 3524-1837

FARROUPILHA
DEMO MATERIAIS ELETRICOS LTDA.
RUA DOMENICO FIN, 1481 -
MEDIANEIRA
95.180-000 - Fone: 054 3261-5648
demo.eletro@terra.com.br

FLORES DA CUNHA
MANTOVANI MATERIAIS DE CONSTRU
RUA JOHN KENNEDY, 2221 - CENTRO
95.270-000 - Fone: 54 3292 1501
mantovani@bestnet.com.br

FLORES DA CUNHA
ELETRÔNICA MULTIMARCAS
RUA DR. MONTAURY, 1105 - SALA 01 -
APARECIDA
95.270-000 - Fone: 54 3292 2625
multimarcas@vscomp.com.br

GRAVATAI
ELETRICA MECÂNICA UNIÃO
RUA RUBEM BERTA, 90 - CENTRO
94.010-250 - 51 3488 2509
flaviofialho@uol.com.br

NOVA PRATA
PRATALUZ COM MAT ELETRICO LTDA.
AV BORGES DE MEDEIROS, 614 -
CENTRO
95.320-000 - 54 3242 4112
prataluz@adylnet.com.br

NOVO HAMBURGO
CENTRAL DO ENCANADOR
RUA 11 DE JUNHO, 1204 - OPERÁRIO
93.315-130 - Fone: 051 3527-4498
dailor.graver@hotmail.com

PASSO FUNDO
HILÁRIO FOLLMANN
RUA DALTRO FILHO, 571 - CENTRO
99.074-020 - Fone: 54 3311 7681

PASSO FUNDO
HIDRO-SERVICE LTDA.
RUA MARCELINO RAMOS, 318 - CENTRI
99.010-160 - 054 3045-1224

PORTO ALEGRE
COM SANTA RITA
AV. DO FORTE 904 - VILA IPIRANGA
91.360-001 - Fone: 051 3340-0251
comercialsantarita@ibest.com.br

PORTO ALEGRE
FERRAGEM JD
AV DR CAMPOS VELHO, 1511 - CRISTAL
90.820-000 - Fone: 051 3241-6588
brandesltda@ig.com.br

PORTO ALEGRE
DALLA CORTE COMÉRCIO E SERVIÇO
RUA PINTO BANDEIRA, 485 - CENTRO
90.030-150 - Fone: 051 3012-4512
vendas@dallacorteservicos.com.br

SANTA MARIA
HIDRAMIX PESTAÇÃO DE SERVIÇO
RUA BARÃO DO TRIUNFO, 1515 -
CENTRO
97.015-070 - Fone: 055 3222-9128
hidramixsilveira@terra.com.br

SANTO CRISTO
LUZITEL MATERIAIS ELETRICIS E
HIDRÁULICOS
RUA DOM PEDRO II, 1860 - CENTRO
98.960-000 - Fone: 055 3541-1475
luzitel@assianet.com.br

SÃO LEOPOLDO
COMERCIAL ELETRO SINOS
RUA SALDANHA DA GAMA, 991 -
CENTRO
93.010-230 - 051 3592-0522
assistencia.eletrosinos@uol.com.br

SÃO LUIZ GONZAGA
ELETRÔNICA AMPERE
RUA SILVA JARDIM, 2112 - CENTRO
97.800-000 - Fone: 55 3352 3418
altaircarlolato@yahoo.com.br

SÃO MARCOS
A R SANDRI
RUA ANSELMO SANDI, 122
CENTRO
95.190-000 - Fone: 054 3291-2178
arsandri@yahoo.com.br

SOBRADINHO
J M LINASSI
RUA INDEPENDÊNCIA, 15 - CENTRO
96.900-000 - Fone: 51 3742 1498

RIO GRANDE DO SUL
ANTONIO PRADO
TECHLUMI COMÉRCIO DE MATERIAIS
AV. VALDOMIRO BOCHESE, 587 -
CENTRO
95.250-000 - Fone: 54 3293 1664
techlumi@hotmail.com

BENTO GONÇALVES
QUASE TUDO CONSERTOS E
MANUTENÇÃO
RUA SANTA ROSA, 246 - MARIA GORETTI
95.700-000 - Fone: 054 3454-5015
eletroquasetudo@hotmail.com

CACHOEIRA DO SUL
ELEVATTO
RUA ERNESTO ALVES,875 - CENTRO
96.506-331 - Fone: 051 3723-3418
bvgilmar@brturbo.com.br

CAMPO BOM
ZINI SERVIÇOS E MATER. ELÉTRICOS
AV. BRASIL,2415 - CENTRO
93.700-000 - Fone: 051 3597-3997
zinieletro@yahoo.com.br

CANELA
COMERCIAL ELÉTRICA CANELENSE
RUA JOSE JOAQUIM VELHO, 157 -

TENENTE PORTELA
PEIXOTO INSTALADORA LTDA.
RUA TUPIS, 121 - CENTRO
98.500-000 - Fone: 55 3551 2512
peixoto_instaladora@yahoo.com.br

TRÊS DE MAIO
KURTZ KOCHHANN E CIA LTDA.
AV. SANTA ROSA, 848 - CENTRO
98.910-000 - Fone: 055 3535-1974
compras.dkochhann@gmail.com

VACARIA
CESAR SANTANNA DE LIMA
RUA ITARARE, 189 - PETRÓPOLIS
95.200-000 - Fone: 54 3231 3401
cesar.santanna@brturbo.com.br

Se não houver posto autorizado em sua cidade, efetue a troca do produto para o consumidor na sua loja, você devera trocar apenas a peça danificada, e o restante das peças novas acompanharão o produto em devolução para fábrica. As lojas que possuírem assistências técnicas em suas cidades deverão encaminhar os consumidores para a mesma, respeitando as normas estabelecidas no código de defesa do consumidor. As duchas trocadas fora do prazo de garantia são de responsabilidade do lojista, salvo autorização prévia do representante ou fábrica.

2.2 - 214922 - Corpetto Alma Lavada Ind. e Comercio Ltda. (Duchas Corpetto)

1) O prazo de garantia consta em cada uma das embalagens dos produtos **(o prazo é contado a partir da emissão da NF ou do cupom fiscal)**:
a) Chuveiros prazo de 12(doze) meses);

b) Torneira elétrica prazo de 6(seis) meses;

c) Resistência prazo de 90 (noventa) **dias**;

d) mangueiras/desviadores prazo de 90(noventa) dias.

2) A garantia NÃO cobre a queima de resistência, posto que deriva de ato de efeito de desgaste natural (tempo de uso), ou excesso de carga na Rede (a) por queda e retorno brusco da energia, enquanto o aparelho estava em uso; b) por aumento da voltagem (acima de 5% (cinco porcento) da voltagem normal, ainda que seja repentina)); ou aumento da energia por acumulação de carga, decorrente de água com elevada quantidade de ferro (normalmente em lugares atendidos por poços artesianos ou ponteiras, cuja fonte seja ferrosa; ou por existência de outros minerais que implicam no desgaste antecipado dos fios da resistência (usamos os melhores fios do mercado, porém todos eles podem vir a ser corroídos).

Outra causa comum de queima da resistência decorre da instação errada (não deixar correr água fria, antes de energizar o aparelho. É muito comum também a queima quando entra ar nos canos (falta de água na caixa d´agua, ou falta de água na rede.

Uma característica da queima por falta d´agua na câmara do chuveiro está no fato de que o cartucho da resistência derrete, o fio da resistência (as esperais) ficam prolongadas (esticadas em um pedaço), ou "preteiam" (cor do queimado).

Na queima natural pelo desgaste do uso, a resistência normalmente arrebenta em um pedaço e as ondulações continuam iguais.

De qualquer forma, TODOS os chuveiros elétricos, de todas as marcas, que ulizam FIO de resistência, estam sujeitos a essas condições. Só ocorre diferença nas resistências blindadas, cujo preço é significativamente maior e o processo de queima é diferente.

DEFEITO DE FABRICAÇÃO. Desconhecemos características CONCRETAS de defeito de fabricação na resistência, posto que tem poucos componentes, todos com dimensões padronizadas, de simples funcionamento (apesar de utilizarem força).
Teoricamente: defeitos de fabricação poderiam ocorrer: a) por FALTA de conexão do fio nos conectores (isso implica: NÃO energização da resistência: NÃO esquenta, porém, TAMBÉM NÃO queima; b) FIO ARREBANTADO em algum ponto (ou a "mola" teria de estar separada do cartucho, o que seria visível na montagem, ou na embalagem) - o aparelho não esquentaria a água, porém também não apareceria nenhum sinal de queima do fio (posto que não energizaria a resistência.

ATENÇÃO: TODOS esses relatos são feitos com a intenção de trazer informação. TODOS esses fatos ocorrem com TODAS as marcas de chuveiros, posto que o princípio é o mesmo. Nossos aparelhos costumam durar mais porque são feitos com componentes altamente resistentes, todavia, NÃO são indestrutíveis.

5) O que fazer? procedimento normal:

a) Verificar a data de aquisição do produto;

b) Verificar se a resistência tem indícios de estar queimada (em caso positivo, trocar a resistência);

c) Cliente reclama que chuveiro NÃO está esquentando (frio total): a) Disjuntor desligado? b) RESISTÊNCIA está queimada (a parte do chuveiro que esquenta a água é SOMENTE a resistência); c) contados estão queimados (é necessário substituir o aparelho ou trocar a peça);

d) Cliente reclama que chuveiro está esquentando pouco: a) Verificar se tentou usar as regulagens de maior potência; b) Usou redutor no caso de água da rua ou alta pressão?; c) a rede elétrica pode estar com baixa energia (por exemplo: 210, 205 ou menos volts) - reclamar na companhia de energia; d) nossa resistência pode vir a queimar parcialmente (por exemplo, funciona somente as de menor potência OU as de maior potência- solução: TROCAR a resistência);

e) 1) VERIFICADO se a resistência está ou NÃO QUEIMADA - e, Não ESTANDO queimada - 2) Verificado que a reclamação NÃO é de que esquenta pouco (porque neste caso o que tem de verificar é o que colocamos acima - pressão alta, valta de energia, etc..., caso de adequação do uso do aparelho): **ESTANDO dentro do prazo de garantia, o aparelho pode ser trocado.**

OBSERVAÇÃO: uma dica, quando o cliente reclama que o nosso **chuveiro esquenta pouco, podem ter certeza de que na instalação do aparelho tem algum problema** (REDE de água da rua SEM redutor; queda de voltagem - externa ou interna (fios finos) - **NÃO adiantará trocar o aparelho se o CLIENTE NÃO solucionar o problema na instalação** - água ou energia. Em dias de temperetura muito baixa, por exemplo abaixo de 8graus C, é preciso que o cliente tenha alguma paciência até o aparelho atingir o pleno funcionamento (50segundos aproximadamente), que NÃO use toda a pressão d´agua. **NOsso aparelho é um dos que mais esquenta nas Regiões frias, talvez o que mais esquenta, com média e baixa pressão,** incluindo Regiões como a de São Joaquim e Caxias do Sul.

6) Mesmo fora da garantia, se quiserem remeter o aparelho para nossa fábrica, caso o aparelho tenha conserto NÃO cobraremos a mão de obra. Na garantia, em caso dúvida, também poderá ser remetido o aparelho para fábrica.

7) Estamos a toda à disposição para responder e auxiliar, mesmo durante o atendimento de qualquer consumidor. Por favor, nestes casos, mesmo que direto da Loja, ligar por telefone no horário industrial 07:30 às 11:30 e das 13:00 às 17:30). Em caso de emergência podem ligar para o meu celular - 48 9105-5757 ou 48 9105-5859 (Maria Aparecida - Administradora).

2.3 - 214455 - Ducha Corona Ltda.

Toda vez que produtos Corona vierem a apresentar defeito, verificar se o mesmo esta dentro do prazo de garantia que é de um ano a partir da emissão da NF do cliente, após verificar se a resistência está ou NÃO QUEIMADA - e, Não ESTANDO queimada - 2) Verificado que a reclamação NÃO é de que esquenta pouco (porque neste caso o que tem de verificar é o que colocamos acima - pressão alta, valta de energia, etc..., caso de adequação do uso do aparelho): **ESTANDO dentro do prazo de garantia, o aparelho pode ser trocado.**

Seguem abaixo as cidades que possuem assistencia técnica autorizada:

CILUX COM. DE MATERIAIS ELETRICOS LTDA
RUA ISIDORO MORETTO, 1561 / PIO X
CAXIAS DO SUL/RS - CEP 95034-080
DDD: 54
Fone: 32239818

ELETRO QUASE TUDO LTDA
RUA SANTA ROSA, 246 / MARIA GORETTI
BENTO GONCALVES/RS - CEP 95700-000
DDD: 54
Fone: 34545015

PAULO FRANCISCO SCHWEIG-ME
R.FELIPE PANITZ, 320 / SAO PAULO
MONTENEGRO/RS - CEP 95780-000
DDD: 51
Fone: 36321674

2.4 - Fame S.A.-fabr. Apar. e Mat. Eletrico (210248)

A FAME LTDA garante este produto contra eventuais defeitos de fabricação pelo prazo de 12 meses para o aparelho e 90 dias para a Resistência, contados e comprovados pela data de emissão do comprovante fiscal de venda ao consumidor.
A garantia não abrange:
1) Os danos sofridos pelo produto em conseqüência de acidentes, maus tratos, manuseio ou uso incorreto e inadequado, com sinais de violação, ou ainda, de sua utilização para finalidades diversas incompatíveis com a destinação do produto, na aplicação doméstica regular.
2) Se o defeito eventualmente apresentado for ocasionado pelo Consumidor ou terceiros estranhos à FAME ou examinado ou consertado por pessoa não autorizada pela FAME.
3) Se ocorrer ligação desse produto em tensão elétrica (voltagem) diversa da especificada nas instruções.

CERTIFICADO DE GARANTIA:
A FAME LTDA garante este produto contra eventuais defeitos de fabricação pelo prazo de 12 meses para o aparelho e 90 dias para a Resistência, contados e comprovados pela data de emissão do comprovante fiscal de venda ao consumidor.

A garantia não abrange:

1) Os danos sofridos pelo produto em conseqüência de acidentes, maus tratos, manuseio ou uso incorreto e inadequado, com sinais de violação, ou ainda, de sua utilização para finalidades diversas incompatíveis com a destinação do produto, na aplicação doméstica regular.
2) Se o defeito eventualmente apresentado for ocasionado pelo Consumidor ou terceiros estranhos à FAME ou examinado ou consertado por pessoa não autorizada pela FAME.
3) Se ocorrer ligação desse produto em tensão elétrica (voltagem) diversa da especificada nas instruções.
3) Para o atendimento em garantia **é obrigatória a apresentação do comprovante fiscal de venda ao consumidor.**
4) Eventuais despesas de transportes para entrega e retirada de aparelhos em garantia correrão por conta do proprietário.

3.0 - FAMAC INDS. DE MAQUINAS LTDA (210307)

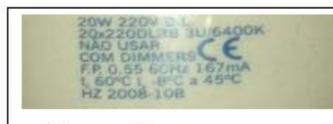
No momento de defeito em algum produto da linha Famac, favor encaminhar para as oficinas autorizadas de fábrica abaixo:

ALCERI DE CARVALHO *ELETRO CARVALHO* *R. HUBERTO HOESKER N. 633 CENTRO* *VERA CRUZ / RS* *CEP 96880-000* *Fone: (51) 3718.1737 Fax: (51) 3718.2338* *eletrocarvalho@brturbo.com.br*	**SS OFICINA DE MOTORES LTDA.** *R: CARLOS ARNT, Nº 2000 CANABARRO* *TEUTÔNIA / RS* *CEP 95890-000* *Fone: (51) 3762.8319 Fax: (51) 3762.8319* *ssoficinamotoreseletr@hotmail.com*	**AURORA MÁQUINAS E MOTORES LTDA** *AURORA MÁQUINAS E MOTORES* *AV.GOVERNADOR WALTER JOBIM, N.391 PATRONATO* *SANTA MARIA / RS* *CEP 97020-425* *Fone: (55) 3212.4545 Fax: (55) 3222.9739* *aurora.mm@uol.com.br*	**PAULO R.HAAS E CIA. LTDA.** *R: CARLOS TREIN FILHO, N. 894 CENTRO* *SANTA CRUZ DO SUL / RS* *CEP 96810-070* *Fone: (51) 3715.4402 Fax: (51) 3715.4402*
MAURICIO DA SILVA BUTTOW *ELETROTÉCNICA MAURICIO* *R: SANTOS DUMONT, N.11 CENTRO* *PELOTAS / RS* *CEP 96020-380* *Fone: (53) 3229.2643 Fax: (53) 3229.2643* *buttow@bol.com.br*	**AUTO ELÉTRICA SERAFIM LTDA** *AUTO ELÉTRICA SERAFIM* *R: RAMIRO BARCELOS, N. 2907 CENTRO* *MONTENEGRO / RS* *CEP 95780-000* *Fone: (51) 3632.1099 Fax: (51) 3632.4252* *eletricaserafim@eletricaserafim.com.br*	**ELETRO TÉCNICA LAJEADENSE LTDA** *ELETRO TÉCNICA LAJEADENSE* *AV. BENJAMIN CONSTANT, N. 2549 FLORESTAL* *LAJEADO / RS* *CEP 95900-000* *Fone: (51) 3714.4940 Fax: (51) 3714.1485* *eletrolajeadense@yahoo.com.br* **ELETRONVALE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS ELÉTRICOS LTDA** *ELETRONVALE* *R. GENERAL FLORES DA CUNHA Nº 486* *LAJEADO / RS* *CEP 95.900-000* *Fone: (51) 3709-2074/ 8475-8944 Fax: (51) 3709-2074* *eletronvale@eletronvale.com.br*	**BUFFON ELETROMOTORES LTDA** *BUFFON ELETROMOTORES* *R:FIGUEIRA DE MELO - SALA 02 PETERLONGO* *GARIBALDI / RS* *CEP 95720-000* *Fone: (54) 3464.8200 Fax: (54) 3464.8200* *adm@buffongdi.com.br*
MAGELB BOBINAGEM E MANUTENÇÃO LTDA *MAGELB* *AV. RUBEN BENTO ALVES, N.7758 CINQUENTENÁRIO* *CAXIAS DO SUL / RS* *CEP 95012-500* *Fone: (54) 3226.1455 Fax: (54) 3226.1455* *magelb@terra.com.br* **UNIDOS BOBINAGEM MOTORES ELÉTRICOS LTDA** *UNIDOS BOBINAGEM MOTORES ELÉTRICOS* *R: D.JOSÉ BAREA, N.1434 EXPOSIÇÃO* *CAXIAS DO SUL / RS* *CEP 95084-100* *Fone: (54) 3222.6411 Fax: (54) 3222.6601* *unidoscx@terra.com.br*	**BUFFON ELETROMOTORES LTDA.** *BUFFON ELETROMOTORES* *AV.OSVALDO ARANHA - SUBSOLO JUV.DE ENOLOGIA* *BENTO GONÇALVES / RS* *CEP 95700-000* *Fone: (54) 3449.3200 Fax: (54) 3449.3201* *eletromotores@buffonbento.com.br*	**ALEI A. Z. TASSI** *PRONTO TÉCNICA* *R:PEDRO MARTINS N.384* *ARVOREZINHA / RS* *CEP 95995-000* *Fone: (05) 3772.2416 Fax: (05) 3772.2416* *gerencia@prontotecnica.com.br*	

Caso sua cidade não constar acima, favor encaminhar o produto para a matriz com guia de conserto de cliente e NF de transferência 651 com o xerox do comprovante de compra do cliente, que posteriormente encaminharemos para a autorizada.

3.1 Interluz Com. Imp. Ltda (214242)

Os produtos FLC têm duas maneiras de avaliar a garantia, a primeira é referente ao ultimo numero destacado abaixo, HZ 2008 – 10B, ou seja, este produto foi fabricado no mês 10 do ano 2008, então a partir desta data 22 meses para frente ele possui garantia. No exemplo abaixo o mesmo teria garantia até 08/10. Ou no prazo de um ano a partir da data da NF de venda para o cliente.

OBS: Produtos quebrados não tem garantia e não podem ser encaminhados para a matriz, com exceção de embalagem não aberta (lacrada).

Caso o produto esteja dentro deste prazo, pode ser trocado para cliente e encaminhado para a matriz como remessa para troca, com guia de troca e transferência 145. Lembrando que, este procedimento se é valido para produtos de estoque, para produtos de cliente vale a partir da data de emissão da NF de venda. Então quando o produto do cliente vier a apresentar defeito, favor tirar xerox da NF do cliente e mandar junto com o produto, podendo assim ser trocado, caso não apresente quebra ou algo do gênero.

4.0 - LUME CERAMICA LTDA.

Quando for solicitado por algum cliente, a assistência de algum produto (piso ou azulejo) fazer uma visita previa a residência do cliente e verificar se o problema que o cliente esta citando, são fatores já previstos,na embalagem, como:

A. Se a reclamação rata-se de pequenas diferenças de tamanho. (conforme embalagem, variações de ate 0,6 % estão dentro de uma tolerância)

B. Se a reclamação trata-se de pequenos riscos superficiais no verniz de pisos brilhantes (conforme embalagem, produtos brilhantes são sujeitos a riscos na sua superfície).

C. Verificar se o responsável pela obra (colocação do produto) esta obedecendo as normas de assentamento. (descrito na embalagem).

Verificado os itens acima e constatado defeitos não previstos conforme descritos, entrar em contato com representante, a fim de fazer um agendamento o mais urgente possível, para constatação do problema se for o caso, solucionar o mais urgente.

1. Darthel Industria de Plásticos LTDA.

Fazer uma visita previa no local da obra e coletar todos os itens reclamados, e passar ao representante para que tome as medidas necessárias de atendimento. (reposição, troca etc...)

4.1 - Schulz (211786)

A garantia é dada ao produto, atraves da nota fiscal de compra do cliente, que deverá, SEMPRE, acompanhar o equipamento em questão.
Todo produto SCHULZ, vem com manual de procedimento, instalação e uso, para evitar problemas e juntamente a relação de TODOS SAC-SCHULZ, do Brasil. Procurar encaminhar ao mais próximo.
Até o compressor 18 Pés, é levado ao assistente que dará atendimento em sua oficina, de 20 pés em diante o assistente fara atendimento no local, quando comprovado que não é mau uso a Schulz paga esse deslocamento, quando não, o usuário é que arca com os custos de deslocamento e conserto. Por isso sempre que se instalar um compressor seria bom um técnico ou que tenham conhecimento.
Período de garantia NÃO É SEGURO TOTAL, o mau uso, instalação inadequada, luz fraca, fiação elétrica não conforme, tudo que vier acarretar em comprometimento ao funcionamento do equipamento NÃO COMTEMPLA GARANTIA.
Orientar o consumidor a procedimentos de uso e instalação e a LEITURA do manual de utilização, ou ainda uma leitura rápida no reservatório de ar, onde há um manual prático e os passos para uma boa utilização do equipamento, com isso, obtendo uma relação custo/benefício excelente.

4.2 - Fibersul

Conforme sua solicitação de informações com relação à Assistência Técnica dos produtos FIBERSUL, são todos assistidos diretamente pela nossa empresa.
PROTUTOS: Reservatórios de água, banheiras, telhas, fossas e filtros.
Se o produto já está instalado, nosso técnico vai até a obra e efetua o conserto no local. Caso o produto esteja no depósito da empresa, o conserto será feito também no local. Mas, caso o problema seja maior, como problemas de batidas, rachos, etc..., o técnico avalia de deve voltar para a fábrica ou não.
Salientamos que não é dada assistência para problemas de manuseio. Estes sim, terão custo.
PROCEDIMENTO: Precisamos das informações: qual o produto que está com problema e qual o problema do mesmo, a origem do problema (manuseio no depósito, na entrega ou na obra), e o nome completo, endereço e telefone do cliente (caso o produto esteja instalado).

4.3 - Horbach & Cia. Ltda.

Quanto ao Serviço prestado em Garantia:
Pelo presente garantimos que nossos produtos possuem prazo de garantia de 6 meses, a contar da respectiva nota fiscal de venda de nosso distribuidor ou revenda autorizada, contra qualquer defeito de fabricação.
Essa garantia é intransferível nas condições e no prazo fixado e vigorara uma vez em que o uso do produto tenha sido adequado e de acordo com as especificações técnicas do produto. Não estão, pois, compreendidos na presente garantia os defeitos originados ou resultantes de maus tratos, descuidos, negligências, imprudência, imperícia, conserto ou alteração de qualquer peça ou de qualquer montagem do conjunto das peças por intervenção técnica que não seja da própria Fábrica ou de Assistente Técnico autorizado, aplicação fora do especificado, sobrecargas mecânicas ou elétricas bem como falta de fase, utilização em ambiente para os quais não foram projetadas, tensão e freqüências incorretas, lubrificação incorreta, danos causados por acidentes de

qualquer natureza, como inundações, vendavais, incêndios, desmoronamentos e decorrentes do transporte.
Para poder-se proceder a garantia do equipamento Horbach, deverá obrigatoriamente ser apresentado a Nota Fiscal e Certificado de Garantia do equipamento em questão.
A garantia assumida com a presente, limita-se ao reparo, troca de peças ou montagem de conjunto de peças em que, ao exame feito pelo Assistente Técnico autorizado Horbach e previamente autorizado pela fábrica, verifiquemos a existência de defeito de fabricação. Esse reparo ou troca será feito no Assistente Técnico autorizado, correndo por conta do comprador os riscos ou despesas decorrentes do transporte de ida e de volta até o Assistente Técnico, sendo gratuita a mão de obra e peças repostas nos termos da presente garantia.
O presente implicita ou explicita como toda e qualquer obrigação ou responsabilidade de nossa empresa, relativo ao produto acima referido.

Informações Gerais, para o trabalho prestado pela Assistência Autorizada

Despesas
1 – despesas de transporte e/ou visita ao cliente
- conforme nosso Certificado de Garantia, item A4, as despesas devem ser assumidas pelo cliente;
- dessa forma, a empresa Horbach assumirá esta despesa somente se houver autorização prévia da fábrica.

2 – despesas com peças
- a empresa Horbach fará a reposição das peças.
Como fazer para efetuarmos a reposição de peças em garantia
1 – deve ser enviado cópias por fax, para agilizar o trabalho
- cópia da NF de compra do equipamento;
- Certificado de Garantia devidamente preenchido;
- relatório de Garantia com todas as informações descritas. Só será concedido garantia com todos os documentos devidamente apresentados e dentro do prazo vigente.

Como fazer para efetuarmos o pagamento
1 – deve ser enviado para cada conserto cópias pelo correio:
- cópia da NF de compra do equipamento;
- Certificado de Garantia devidamente preenchido;
- relatório de Garantia com todas as informações descritas. Só será concedido o pagamento com todos os documentos devidamente apresentados e os valores de mão de obra de acordo com esta tabela..
- NF de prestação de serviços, com os valores constantes no relatório de Garantia onde os mesmos terá que ser igual aos valores desta tabela.

Como fazer para atender o cliente fora da oficina
1 – se o equipamento estiver dentro da garantia:
- terá que entrar em contato com o responsável da Assistência na fábrica onde será passado uma autorização para deslocamento, por email ou fax;
- o valor será cobrado por km, este valor terá que ser o que está escrito nesta tabela.

2 – se o equipamento estiver fora da garantia:
- o deslocamento será negociado entre o Assistente Autorizado e o cliente, e será pago pelo cliente;
- quanto as peças que terá que ser substituída, será cobrado do cliente;
- e o valor de mão de obra será pago pelo cliente.

Relação dos Equipamentos e prazos de garantia
- Betoneiras – 6 meses
- Carrinhos – 3 meses (desde que fique comprovado defeito de fabricação)
- Não está coberto por garantia problemas incorridos por mau uso
- Pneus dos carrinhos – sem garantia
- Mesa de serra – 3 meses (desde que fique comprovado defeito de fabricação)
- Não está coberto por garantia problemas incorridos por mau uso
- Lamina de serra, eixo da serra – sem garantia

Maiores informações:
Rogers Gomes
Assistência Tecnica
Horbach & Cia Ltda
(51) 3723 7572
(51) 9999 8507
sac@horbach.com.br

4.3 - Procedimento de Louças Sanitárias (Incepa, Celite, Logasa, Roca e Astra)

No caso das louças sanitárias(caixa acoplada - bacia com caixa) apresentarem defeitos, devem entrar em contato com o responsável Maurício Viegas através dos telefones (51) 34816208 / 84113281 / 84377771 ou também pelo email : pontodahidraulica@uol.com.br.

O técnico agendará uma visita ou autorizará a troca, dependendo do caso, solucionando o problema.